目　　录

第一章　安装说明 1

§1.1 讯通VM系列电脑话务员/语音信箱简介 1

§1.2 安装指南 1

第二章　调试步骤及程序设定 2

§2.1 转接方式的选择及复位操作 2

§2.2 讯通电脑话务员设置流程图 3

第三章 编程代码表 4

§3.1 录音代码表 4

§3.2 放音代码表 5

§3.3 集团电话或交换机型号选择代码 6

§3.4 交换机功能代码(DTMF码) 8

§3.5 分机及信箱号码、查询代码设置 9

§3.6 系统参数设置代码 11

第四章 用户使用说明 16

§4.1 昼/夜模式切换 16

第一章　安装说明

§1.1 讯通 VM 系列电脑话务员/语音信箱简介

VM系列电脑话务员/语音信箱是以美国最先近的DSP语音处理数码技术为基础的电话语音系统，可与各种程控交换机连接，准确有效地处理来电，接听电话没有延迟。VM2000系列还兼有留言功能。

§1.2 安装指南

1、 Tel 1(3)，Tel 2(4)接口线序是：中间2芯为电话 1，电话2，边上2芯为电话 3，电话 4。

2、 接通电源后，正常现象为：电源灯常亮，测试灯闪烁。

3、 设置：

（1）用一部双音频电话机，拨打与Tel1或Tel2相联的分机号。

（2）听到问候语按#*＋编程密码（默认1234567），进入编程。

（3）输入编程码，详见第三章编程代码表。

（4）输入“#691”存储设置的参数。

（5）按“###”退出或按“#694”存储后退出编程。

（6）所有参数只需设置一次，不用每个通道都进行设置。

（7）所有设置，如无特殊声明，均表示进入编程状态后的操作。

4、 备用电源：输入8－12V直流，内正外负。

第二章　调试步骤及程序设定

§2.1 转接方式的选择及复位操作

在安装讯通VM产品前，首先要确定采用何种转接方式：

1、 半监控转接方式（代接转接方式）：交换机具有指定代接分机功能。最常采用的方式。

2 代码转接方式：要将电脑话务员分机设置成VM属性。

3 全监控方式：与一般电脑话务员相同。

4 不监控转接方式：没有无人接提示。

5 交换机列表中未列机型，国产的选#355。进口的选#333。

6 只需按下列流程图设置即可完成电脑话务员基本功能。

7 所有命令均以#键开始，如果命令中含有参数，则必须以#键结束。如果参数中可能会含有#键，则以两个#键结束。

8 如果忘记了系统编程密码，或设置接收DTMF码灵敏度时超出了范围，需要进行**复位操作：**

将电脑话务员断电，按住话务员后面“RESET”开关，重新上电，约5秒钟后松开。复位完成后，接收ＤＴＭＦ灵敏度恢复为初始值，系统编程密码恢复为1234567。

§2.2 讯通电脑话务员设置流程图：

选择机型： # 3XX，参见表 3-1

↓

输入人工总机号码： # 500+总机号# #

↓

分机位数： # 67X +分机长度+#。默认为三位。

↓

#6551#：转接时报分机号；#6552#：转接时不报分机号

↓

设置按键执行功能： # 63X +功能代码+#。默认值：拨 0 转前台分机，拨 9 进语音信箱，其余均为直拨分机号码。

↓

设置快捷键：只有在# 63 X 中设置“按键执行功能”为转接指定分机时才设此项： # 64 X +指定分机号码+ #

↓

如果交换机拍叉时间与默认值不同导致无法转接，需要设置拍叉时间。#600+转接时拍叉时间(ms)+#；#603+占线取回时拍叉时间(ms)+#

↓

如果半监控时交换机指定代接码与默认值不同，导致无应答无提示，设置：#409+指定代接码+##

↓

如果半监控时占线无提示，#686+占线分机测试忙音（前提#603 正确）

↓

修改系统密码，防止破坏 # 695 + 7 位密码+重输 7 位密码+#

↓

存储参数： # 691 或 # 694

↓

录音： # 101， # 102， # 115，听到“嘟”音开始录音，以#键结束。

第三章 编程代码表

§3.1 录音代码表

表1-1：#1XX，录制提示语。

代码	提示语音内容	长度（秒）
#101	您好!欢迎致电XX公司，请直拨分机号码，人工服务请拨**0**，自动查号请拨**8**	60
#102	提供外线拨入自动查询时个部门或员工的分机号码	60
#103	*重听留言请按**1**，退出请按*****号键*	*15*
#104	*您的信箱已没有语音留言*	*15*
#105	您转接的分机占线	15
#106	您转接的分机无人接听	15
#107	您转接的分机是空号	15
#108	*留言请按*****键，或拨其它分机号码，人工服务请播**0***	*30*
#109	*请您在提示音后留言（或专用信箱个人留言）*	*15*
#110	*请输入新密码*	*15*
#111	请输入密码	15
#112	*收听下一条留言请按**1**，重听留言请按**2**，退出请按******	*30*
#113	*请重新输入新密码*	*15*
#114	转接中，请稍候	15
#115	您好!欢迎致电XX公司，现在已经下班，请直拨分机号。	60
#116	请拨其它分机号码，查号请拨**0**	25
#118	对不起，总机占线，请改拨其它分机，或稍候再拨	30
#119	您好!欢迎致电XX公司，今天是假日，请直拨分机号。	60
#12X	*二级信息查询中按X(0-9)后播放的查询信息*	*各120*

注：

1、输入录音代码后听到"嘟"声开始录音，录音结束按＃键。

2、录音完成后按#2XX收听录音效果，如不满意可重录。

3、被转分机占线/无人接/空号时，先播放#105/106/107，然后播放#116。

4、如果录制了#118，则前台分机占线时播放。

5、上表中斜体字，只有在VM1000A智慧型电脑话务员，或VM2000A系列语音信箱有效。

§3.2 放音代码表

＃２XX（X值见上表，与#1XX相同），收听提示语。

§3.3 集团电话或交换机型号选择代码

半监控转接方式交换机型号代码表：表3－1：#3XX

代码	交换机型号	代码	交换机型号
#303	Avaya	#306	Alcatel
#308	Ericsson MD110/MD150	#309	NEC EDK21/Neax7400/2000
#313	法国北电Mercator	#314	Nitsuko TX-824/TX-2464
#315	Nitsuko Nice288	#316	北电 Op11
#318	NEC TOPAZ/EX	#323	松下TA30/TE824/TP22/1232
#324	Panasonic TD88/TD510	#328	Philips / 东讯
#331	Samsung SKP820/60NX	#332	SamsungDCS-180i/60i/500
#333	Siemens 316及未列进口机型	#338	Siemens H348i/326i
#341	Siemens 315/318/3550/3750	#343	Panasonic TDA200
#344	Toshiba DK280/DK380	#346	国威
#347	虚拟网	#349	中联312/晨兴
#350	九州通讯JSY256	#351	亿泰et212
#352	华亨JSY2000	#353	中联DK
#354	通利	#355	申瓯/沪光及未列国产机型
#356	中联/丽波JSY2000	#357	国产HJD-80/申瓯HJK-120
#358	中联AK	#359	大众312

代码转接方式交换机型号代码表：表3－1 续一：

代码	交换机型号	代码	交换机型号
#300	Alcatel	#301	Avaya Merlin/Definity
#302	Avaya Partner Acs	#310	NEC EDK21
#312	NEC NEAX7400/2000	#313	Nortel MERCATOR
#316	Nortel Norstar,OP11C	#317	OKI代码转接方式
#319	Panasonic TE824	#320	Panasonic TA30
#321	Panasonic TD88/TD510	#325	NEC TOPAZ/EX/Nice 288
#326	Philips D60A	#327	Philips D120A
#329	Philips SOPHO is80	#330	Samsung DCS-180i/60i/500
#334	Siemens 315/HIPATH四位分机	#335	Siemens H318老款两位分机
#336	Siemens H318-2	#337	318com/3550/3750三位分机
#339	Siemens H330E/350E	#342	岩通IWATSU
#343	Panasonic TDA200 (只适VM2000)	#345	Toshiba

全监控转接方式交换机型号代码表：表**3－1**续二：

代码	交换机型号	代码	交换机型号
#311	NEC NDK9000	#348	HJD系列及其它未列机型

其它上表中未列机型半监控转接设置方法：

沪光**HJD256**：#355、#409137##、#600150#、#686占线分机
上海电话设备厂**HJD256**：#355、#415#6##
嘉信**JSY2000**：#350；#62755#；
浩龙**JSY2000**：#350、#62755#、#60090#(不能用总机当话务员分机)
浩龙**HL8210**：#355、#40955(或155)##、#606260#、#607160#
日通**JSY2000-09**：#355、#409137##、#6151200#、#686+占线分机（有的交换机要设两次振铃应答）
巨成：#355、#4169##、#6542#
崇新：#355、#409*63*##、#410#1##(按 1 或*转接的,有专用话务员版本)
康威：#333、#409#12##、#600600#、#603600#
松下**VB9**：#324、#4097*##
西门子**130**：#341、#409757##
富士通：#333、#603500#、#409144##
东芝**670**：#344、#409#15#122##
哈里斯：#333、#4094##
TCL IP416B全监控：#348、#600300#、#603300#、#6201#
OKI全监控转接方式：#348、#610400#、#611200#、#612400#、#6132500#
菲利蒲**2050**全监控转接方式： #348、#600150#、#603150#、#604300#、#605150#、#606180#,#607120#
菲利蒲**3050**全监控转接方式： #348 、 #600150# 、#606180#,#607120#

§3.4 交换机功能代码(DTMF 码)

表4－1：#4XX + DTMF代码 + ##

代码	功能码
#400	挂断码
#401	内线直拨前置码（也称取留言信息前置码）
#402	忙音跟随前置码
#403	忙线跟随前置码二
#404	无应答跟随前置码
#405	无应答跟随前置码二
#406	空号跟随前置码
#407	信箱点灯码
#408	信箱熄灯码
#409	指定代接前置码
#410	指定代接后置码
#411	转接分机后交换机发送的忙音DTMF标志
#412	转接分机后交换机发送的空号DTMF标志
#413	信箱点灯后确认标志
#414	转接分机时在分机号码前要拨的号码
#415	转接分机时在分机号码后要拨的号码
#416	收回分机时要拨的号码
#417	设置摘机确认码
#418	熄灯后确认码
#419	nortel mercator 版权监控前置码
#420	nortel mercator 版权监控返回前置码
#421	nortel mercator 寻问是否有信箱前置码
#422	nortel mercator 存在信箱应答码
#423	分机号码前**DTMF**标志码
#424	分机号码后**DTMF**标志码

功能代码设置方法：

1、 输入设置代码：详见上述功能代码表4－1

2、 输入功能代码：由于功能代码中可能含有非按键代码，如“A”，“B”等，因此可按下表输入替换码。

表4-2：

特殊码	替换码
#	＃ 1
A	＃ 2
B	＃ 3
C	＃ 4
D	＃ 5
“，”一秒延迟	＃ 6 （仅用于输出代码，如点灯／熄灯码等）
？，表示任意键	＃ 6 （仅用于输入代码，如忙线前置码等）

3、连续按两次＃键结束代码设置。

§3. 5 分机及信箱号码、查询代码设置

表5－1：#5XX + 号码 + ##

代码	功能	代码	功能
#500	设置1号人工服务台分机号码	#501	设置2号人工服务台分机号码
#502	设置3号人工服务台分机号码	#503	设置4号人工服务台分机号码
#505	设置夜间值班分机号码		
#511	设置Tel 1分机号码	#512	设置Tel 2分机号码
#513	设置Tel 3分机号码	#514	设置Tel 4分机号码
#521	设置专用信箱（智慧型专用）		
#531	设置Tel 1启动后拨号号码	#532	设置Tel 2启动后拨号号码
#533	设置Tel 3启动后拨号号码	#534	设置Tel 4启动后拨号号码
#540	添加分机号码	#541	连续添加十个分机号码
#550	删除分机号码	#551	连续删除十个分机号码
#560	增加经理／秘书号码	#570	删除经理／秘书号码

注：

1．**总机的设置：**

#500+总机号+##。如果需要多个总机，则还要设置#501、#502等项。当昼/夜值班分机不同时，#505设置夜间值班分机。

2．**分机号码的添加与删除：**

如果在#658项中设置转接前要读分机表,则只有分机

表中的分机才能转接。对其它号码均提示："您转接的分机是空号"。

添加分机号：#540＋分机号＋#＋分机号＋# ……

删除分机号：#550＋分机号＋#

输入连续分机号：#54X＋起始分机号＋#（X为1－9，若X为1，则输入连续的十个分机号，以此类推）

删除连续分机号：#55X＋起始分机号＋#（X为1－9）

删除所有的分机号码：#55*#

3．经理/秘书电话的设置:

当对该项进行设置后，所有拨经理分机的电话，都转到秘书分机上。

操作方法： #560+经理分机号+#+秘书分机号+#。

取消设置： #570+经理分机号＋#。

#57*# 取消所有的经理／秘书分机。

§3.6 系统参数设置代码

表6－1：#6XX（X取值为0－9）＋参数＋#

代码	功能
#600	转接分机时第一次拍叉时间　　（毫秒）
#601	转接分机时两次拍叉时间间隔　（毫秒）
#602	转接分机时第二次拍叉时间　　（毫秒）
#603	收回分机时第一次拍叉时间　　（毫秒）
#604	收回分机时两次拍叉时间间隔　（毫秒）
#605	收回分机时第二次拍叉时间　　（毫秒）
#606	转接后忙音续时间　　（毫秒）
#607	转接后忙音断时间　　（毫秒）
#608	转接后空号提示音续时间　　（毫秒）
#609	转接后空号提示音断时间　　（毫秒）
#610	回铃音第一次续时间　　（毫秒）
#611	回铃音第一次断时间　　（毫秒）
#612	回铃音第二次续时间　　（毫秒）
#613	回铃音第二次断时间　　（毫秒）
#614	代接分机后等待信号音时间　　（毫秒）
#615	摘机后等待时间　　（毫秒）
#616	转接时按Flash后等待时间　　（毫秒）
#617	转接分机后等待时间　　（毫秒）
#618	半监控时监控时间长度　　（100毫秒）
#619	确认无人接时间　　（秒）
#620	确认忙音时间　　（次）
#621	设置放音音量(0－15，值越小，音量越大。初始值为4)
#622	设置拨号音音量(0－7，值越小，音量越大，初始值为4)
#623	接收DTMF灵敏度(0－15，值越小，越灵敏，初始值为9)
#624	设置音频检测灵敏度(0－15，值越小越灵敏。初始值为8)
#625	信号音检测灵敏度(0－15，值越小，越灵敏。初始值为8)
#626	设置智慧型话务员信箱属性（专用信箱或公用信箱）
#629	接收DTMF码时间间隔　　（毫秒）
#63X	设置按X键执行功能　　（X为0－9，*代表全部）
#64X	设置按X键对应的指定分机　　（X为0－9）
#650	转接分机后在挂断前是否要拍叉
#651	转分机后挂断　　（是否不需检测回铃音）
#652	不拨码切断
#653	点留言灯
#654	允许半监控状态　　（是否只检测忙音信号）

#655	转接前是否报被转分机号码
#656	在拨号前必须等待拨号音
#657	设置全监控转接方式中是否检测音频信号
#658	设置是否将不在分机表中的分机视为空号
#659	设置信息查询方式（仅限VM2000）
#660	设置第一路话务员是否允许点灯及监控操作
#661	设置第二路话务员是否允许点灯及监控操作
#662	设置第三路话务员是否允许点灯及监控操作
#663	设置第四路话务员是否允许点灯及监控操作
#664	设置语音信箱个数（1为128个，2为256个,仅限VM2000）
#665	设置第一路话务员应答振铃次数
#666	设置第二路话务员应答振铃次数
#667	设置第三路话务员应答振铃次数
#668	设置第四路话务员应答振铃次数
#669	设置是否转接号码不全的分机
#67X	设置X字头分机号码长度（X为1－9，*代表全部）
#680	测试内线直拨代码，即听取留言信息前置码（DTMF码）
#681	测试忙线跟随前置码　　　　（DTMF码）
#682	测试忙线跟随前置码二　　　（DTMF码）
#683	测试无应答跟随代码　　　　（DTMF码）
#684	测试无应答跟随前置码二　　（DTMF码）
#685	测试空号跟随代码　　　　　（DTMF码）
#686	测试忙音信号　　　　　　　（**450HZ**信号音）
#687	测试回铃音信号　　　　　　（**450HZ**信号音）
#688	测试空号提示信号　　　　　（**450HZ**信号音）
#691	存储话务员参数
#692	取消设置的话务员参数
#693	恢复话务员默认参数
#694	存储话务员参数，退出到问候语
#695	修改系统密码，连续两次输入七位新系统密码
#696	修改手动昼／夜切换密码，也是智慧型话务员信箱密码
#697	报版本号

系统参数代码设置说明：

1、#62X项设置后必须立即按#691存储，否则设置无效。

2、#63X项的设置方法：

#63X（X表示按键值）＋按键执行功能代码（见下）＋#。

如果所有按键执行功能相同，可按#63*＋功能代码＋#。

表6－2：按键执行功能代码

代码	执行功能
0	输入分机号码，转接分机
1	转接人工总机
2	收听留言（标准话务员无此功能）
3	自动查号（播放#102录音）
4	转接指定分机，即设置快捷键
5	给总机留言（标准话务员无此功能）
6	未定义功能
7	信息查询（播放#12X录音，标准话务员无此功能）
8	分两级自动查号或信息查询（标准话务员无此功能）
9	四级256段信息查询（标准话务员无此功能）
10	给信箱留言（标准话务员无此功能）

3、64X项的设置方法：

#64X（X表示按键值）＋指定分机号码＋#。

只有#63X项设置为“转接指定分机”时，该项才有效。

4、65X、66X项的设置方法：

#65X1#（或#66X1#），表示该选项的设置为“是”。

#65X2#（或#66X2#），表示该选项的设置为“否”。

设置应答振铃次数：#66X＋振铃次数＋#（X为5－8）。

5、67X项的设置方法：

#67X（X取值为1－9）＋分机长度＋#。

如果所有分机号码长度相同，可按#67*＋分机长度＋#。

6、68X项的设置方法：

#68X＋分机号码，此项为电脑话务员自动学习功能。

a) 忙音跟随前置码（DTMF码）的测试

#681+占线分机号码，话务员转接分机后挂断，等待交换机返回到电脑话务员，并送出忙音跟随前置码。

注意1：确认交换机具有发码功能，且已经设置VM端口。

注意2：测试过程中，一定要保证无其它电话打进话务员。

b) 无应答跟随前置码（DTMF码）的测试

#683+空闲分机号码。保持该空闲分机振铃，直至返回到话务员端口，并送出无应答跟随前置码。

c) 内线直拨前置码（DTMF码）的测试

#680+分机号码xxx，挂断。再从xxx分机拨电脑话务员的分机号，听到提示音后挂断即可。

d) 空号跟随前置码（DTMF码）的测试

#685+不存在的分机号，等待交换机返回空号跟随码。

e) 测试忙音信号（450Hz信号音）

#686＋占线分机号码，等待电脑话务员检测信号音。

只有半监控时，如果没有占线提示，进行此项设置。

f) 测试回铃音信号（450Hz信号音）

#687＋空闲分机号，并保持该分机振铃。

g) 测试空号提示音（450Hz信号音）

#688＋一个不存在的分机号码。

交换机空号提示音与占线音不一样时才能测试空号提示音。

注：测试完成后，需进入编程，按#691存储该参数。

7、69X系统参数设置（存储参数，设置密码）

设置系统密码：如果两次输入的密码相同，则系统发出证实音，系统密码已经修改。

设置昼夜切换密码：输入#696，再连续两次输入四位新昼夜切换密码。

§3.6系统参数设置代码

#710	设置年份(两位)	#711	设置月份(两位)
#712	设置日(两位)	#713	设置小时(两位，24 小时制)
#714	设置分(两位)	#715	设置秒(两位)
#716	听当天日期	#717	听当前时间
#720	设置白天 / 夜间是否自动切换	#721	周一是否休息(1 为休息,2 为不休)
#722	周二是否休息	#723	周三是否休息
#724	周四是否休息	#725	周五是否休息
#726	周六是否休息	#727	周日是否休息
#740	设置上午上班时间	#741	设置上午下班时间
#742	设置下午上班时间	#743	设置下午下班时间
#744	设置晚上上班时间	#745	设置晚上下班时间
#750	增加假日	#751	删除假日

上下班时间说明：

可设置三个上班时间段，一般情况，中午不需要休息，可只设置第一个时间段。

在三个上班时间段，播放正常的上班问候语(#101)

如果设置了多个时间段，刚在两个时间段中间，播放午休问候语(#100)

其余时间播放下班问候语(#115)

如果设置了假日，则在假日播放假日问候语(#119)

如果设置了周六，周日休息，则上下班时间段在当天无效。

上下班时间（#740－#745 项）的设置

#74X+AA+BB+#：其中，ＡＡ为小时，ＢＢ为分钟。如：上午 8:30 上班，则输入#7400830#。

#7201#：上下班自动切换　　　　#7202#:上下班人工切换

假日（#750、#751 项）的设置

#75X+AA+BB+#：其中，ＡＡ为月份，ＢＢ为日。如：十月一日休息，则输入#7501001#。

#751*#，则删除所有的假日。

§3.7 参数及语音的复制

1．恢复出厂语音：　　　#698+系统编程密码

2．将已经设置完成的话务员参数及语音复制到另外一个话务员

首先，用普通电话机的话柄连线，将两个话务员的“COPY”端口连接在一起。然后拨打已经设置完成的电脑话务员分机端口号，进入编程：

a．复制参数：　#690+系统编程密码(默认为 1234567)

b．复制语音：　#699+系统编程密码

由于复制参数及语音需要一段时间，在复制过程中，两个话务员的 ACT 灯停止闪烁，待听到一声“嘟”音，表示复制完成。

第四章 用户使用说明

§4.1 昼/夜模式切换

VM1000A话务员有昼 / 夜 / 假日三种工作方式，切换方法：

拨话务员分机或拨本公司电话号码，听到公司问候语后按：

##+昼/夜切换密码（默认为1234）切换到白天模式。

#1+昼/夜切换密码切换到夜间模式。

#2+昼/夜切换密码切换到假日模式。密码可以在#696项修改。